

# KINERJA PELAYANAN PERIJINAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU (KPT) DI KABUPATEN GORONTALO

Oleh: Alauddin

## Abstract

*Licensing service performance is one form of service that often gets complaints from the public so that the community demands for better services. In addition to long-winded bureaucratic chain, arrogant bureaucrats, not the professionals, ultimately money. It's also no stranger to public service in the country when it imaged as a source of corruption. Thus, if the stigma that should be public service in this country difficult to access by the poor, and becomes the trigger high-cost economy that ultimately burden the macro economic performance, public burden, become embedded in our bureaucracy*

*The results of this study indicate that the Licensing Service Performance in Integrated Services Office (OPT) Gorontalo regency on service disruption Letter Business License (SIGU) can be said to be good, because almost all the indicators used in this study to assess the performance of Licensing Services at the Office of Integrated Services (OPT) Gorontalo regency, indicating satisfaction of the service user community.*

*Contributions and benefits that can be learned from this research is in the form of input for the Integrated Service Office (OPT) Gorontalo regency to be able to improve performance in holding licenses and permits, particularly in the service of non Permit Business Interruption (SIGU) in order to realize a quality service*

**Keyword:** *Service Performance, quality, satisfaction*

## Pendahuluan

Menurut Thoha dalam Widodo (2001) kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik

dituntut dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dan Widodo, 2001)). Dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.



Kondisi tersebut tentunya juga menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo. Merespons hal tersebut, dibentuklah Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Gorontalo melalui Surat Keputusan Bupati Gorontalo Nomor 37 tahun 2002 dengan pola pelayanan satu pintu yang diharapkan mampu memperbaiki kinerja pelayanan publik menjadi efisien waktu dan biaya.

Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo yang telah mengeluarkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, seperti misalnya penerapan pelayanan prima pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo, perlu dilakukan penilaian kinerja pelayanan, apakah telah menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan yang transparan dan akuntabilitas.

Beberapa permasalahan yang terkait dengan kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kabupaten Gorontalo adalah sebagai berikut: Pertama, Aparat di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo terbatas dalam arti jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah jenis layanan yang diberikan. Kedua, Sarana dan prasarana sangat terbatas. Ketiga, Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus ijin.

Dengan memperhatikan permasalahan yang dikemukakan

tersebut, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penulisan ini yakni “Bagaimanakah Kinerja Pelayanan Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo atas pelayanan Surat Ijin Gangguan Usaha (SIGU)”.

### **Kualitas Pelayanan Perijinan**

Hal yang paling *essensial* dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009 : 38) kesetaraan ini akan dapat diwujudkan apabila terdapat mekanisme ‘*exit*’ dan ‘*voice*’. Mekanisme ‘*exit*’ artinya pengguna jasa pelayanan mempunyai pilihan untuk menggunakan penyedia jasa layanan perijinan yang lain apabila tidak puas dengan sesuatu penyedia jasa. Apabila alternatif penggunaan penyedia jasa layanan perijinan tidak dimungkinkan, maka harus ada mekanisme ‘*voice*’. Mekanisme ‘*voice*’ artinya pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perijinan. Selanjutnya, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009 : 38) mengidentifikasi kualitas pelayanan perijinan sangat dipengaruhi oleh lima hal, yaitu: Pertama, Kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan. Kedua, Berfungsinya mekanisme ‘*voice*’.



Ketiga, Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa. Keempat, Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perijinan. Kelima, Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Pengukuran kinerja pelayanan sebagaimana menurut Zeithaml, Parasuraman dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009:175) mengemukakan bahwa ada 5 (lima) indikator yang dapat digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki *providers*.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pemohon/masyarakat penerima jasa layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat penerima layanan.
5. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh

aparatus kepada masyarakat penerima layanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki manajemen kualitas jasa yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkatan layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat pengguna (*customer satisfaction*). Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, organisasi layanan publik harus mampu meningkatkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan *customer/masyarakat* pengguna.

### **Kepuasan Konsumen**

Aspek kepuasan konsumen juga dapat berkaitan dengan kualitas pelayanan perijinan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik.



Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan perijinan, maka diperlukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

Pada prinsipnya pelayanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan mengacu pada kepuasan konsumen/masyarakat penerima layanan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

1. Kalau kinerjanya dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Salah satu indikator adanya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan adalah tidak adanya keluhan dari masyarakat penerima layanan. Akan tetapi, di dalam praktek, keluhan-keluhan tersebut akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan masyarakat tersebut untuk kepentingan dan kepuasan masyarakat penerima layanan. Kunci utama keberhasilan pelayanan terletak pada cara instansi/organisasi tersebut memperlakukan pelanggan eksternal ini.

## **Orientasi pada Pelayanan**

Manajemen pembagian tugas dan sebagian besar pimpinan birokrasi yang belum mencerminkan gaya seorang manajer tersebut menjadikan pola pembagian tugas dalam birokrasi antara urusan administratif, tugas pimpinan, dan tugas pelayanan menjadi bercampur. Pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dan aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan.

Selain ditinjau dan segi biaya, efisiensi pelayanan publik juga ditinjau dan segi waktu pelayanan. Keluhan yang dialami oleh pengguna jasa menyangkut waktu pelayanan adalah ketidakjelasan waktu pelayanan. Sebenarnya banyak pengguna jasa yang tidak berkeberatan untuk membayar mahal kalau jelas perinciannya untuk keperluan apa, dan berapa lama waktu yang diperlukan. Akan tetapi, waktu yang diperlukan untuk mengurus pelayanan publik sangat tidak jelas. Urusan yang sama sangat mungkin membutuhkan biaya dan waktu yang jauh berbeda.



## Kinerja Pelayanan

Faktor yang menyebabkan sulit didapatkan keterangan dan informasi mengenai kinerja pelayanan publik dikarenakan begitu kompleksnya indikator kinerja, yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Hal ini disebabkan oleh *stakeholders* yang sangat banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda pada birokrasi publik. Kondisi ini kontras dengan sektor privat yang indikator kinerjanya relatif lebih sederhana. Kesulitan lainnya dalam mengukur kinerja birokrasi publik adalah dikarenakan tujuan dan misi birokrasi publik seringkali menjadi absurd dan tidak jelas karena sifatnya multidimensional. Namun demikian menurut Dwiyanto (2002:48) ada beberapa indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut: Pertama, Produktivitas. Kedua, Kinerja Layanan. Ketiga, Responsivitas. Keempat, Responsibilitas. Kelima, Akuntabilitas.

Dengan lebih kompleks lagi, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009:175) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik (*tangibles*), *reliability* atau reliabilitas, *responsiviness* atau responsivitas, *assurance* atau kepastian dan *empathy*. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti

tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Sementara itu Kumorotomo (1992) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah: Pertama, Efisiensi. Kedua, Efektivitas. Ketiga, Keadilan. Keempat, Daya Tanggap.

Sebagaimana dapat dicermati dalam pendapat di atas, indikator-indikator kinerja sangat bervariasi. Akan tetapi dari sekian banyak indikator tersebut, kesemuanya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil.

## Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain atau jenis penelitian kualitatif. Menurut Taylor dalam Moleong (2003:3), penelitian kualitatif adalah "sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif.

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menjelaskan secara jelas kinerja pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)



Kabupaten Gorontalo dalam pelayanan Surat Gangguan Ijin Usaha (SIGU), maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

Lokasi penelitian pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo. Analisis data dalam penelitian ini memberikan penjelasan tentang kinerja pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo. Fakta-fakta tersebut dikumpulkan dan selanjutnya menganalisis informasi tersebut berupa data yang bersumber dari beberapa sumber informasi yang didapat dari wawancara. Telaah seluruh data yang dikumpulkan dari wawancara mendalam, mereduksi data dengan merangkum dan menyimpulkan sesuai data yang telah diteliti. Analisis dilakukan dengan menghubungkan dan disesuaikan dengan teori yang digunakan sehingga dapat dihasilkan kesimpulan dan rekomendasi penelitian.

### **Kinerja Pelayanan Perijinan KPT Kabupaten Gorontalo.**

Pada bagian ini akan dijelaskan hal-hal yang terkait dengan kinerja pelayanan berdasarkan hasil penelitian, adalah sebagai berikut:

#### **1. *Tangibles* atau ketampakan fisik**

Pengukuran kinerja pelayanan perijinan dalam penelitian ini menggunakan indikator yaitu pertama adalah ketampakan fisik yang diukur

dari kenyamanan ruangan dan gedung yang representatif.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih ada dari pemohon yang mengeluhkan tentang kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo. Kelemahan yang terlihat di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo, belum tersedia layanan dimana masyarakat dapat menyampaikan kepuasan atau ketidakpuasannya terhadap layanan yang diterima. Bahwa hal yang paling *essensial* dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Kesetaraan ini akan dapat diwujudkan apabila terdapat mekanisme '*exit*' dan '*voice*'. Mekanisme '*exit*' artinya pengguna jasa pelayanan mempunyai pilihan untuk menggunakan penyedia jasa layanan perijinan yang lain apabila tidak puas dengan sesuatu penyedia jasa. Apabila alternatif penggunaan penyedia jasa layanan perijinan tidak dimungkinkan, maka harus ada mekanisme '*voice*'. Mekanisme '*voice*' artinya pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perijinan.

Instansi penyelenggara pelayanan perijinan seperti Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo idealnya memiliki penataan ruangan yang baik



demikian kenyamanan masyarakat, misalnya harus dipisahkan antara *front office* sebagai tempat menerima permohonan atau pusat informasi layanan dan *back office* sebagai tempat proses data.

Segala keterbatasan dari segi kenyamanan ruang tunggu dan penataan ruangan tidak mengurangi komitmen akan pelayanan yang maksimal yang ditunjukkan dengan kelebihan pada sisi lain. Kelancaran suatu pelayanan sangat didukung oleh fasilitas kerja berupa komputer dan perangkat pendukung lainnya. Dalam hal kecepatan penyelesaian layanan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo ditunjang dengan fasilitas komputer yang berbasis internet.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan perijinan kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo sangat memperhatikan kualitas produk layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu penyelesaian pekerjaan juga dapat *on line* antar instansi terkait. Namun, kelemahan yang ditemukan adalah Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo belum memiliki website. Dengan demikian, penyampaian informasi layanan belum tersebar luas. Meskipun sebenarnya tanpa begitu masyarakat akan mencari sendiri penyelenggara layanan yang sifatnya

prima bagi mereka seperti SIGU, SIJK, TDP maupun SIM karena layanan tersebut hanya tersedia pada sektor pemerintahan atau tidak tersedia di sektor swasta, dengan kata lain layanan ini bersifat monopoli

Uraian di atas semakin menjelaskan bahwa kinerja pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo yang diukur dari indikator *tangiblesnya* masih kurang dari segi kenyamanan dalam ruangan dan gedung, tetapi memuaskan dari segi penampilan aparat dan fasilitas kerja dan perangkat pendukung lainnya.

## 2. *Reliability* atau realibilitas

Indikator ini berkaitan dengan tindakan aparat apabila terjadi kesalahan atas produk layanan. Indikator ini menunjukkan dalam setiap pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini patut sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat sedikitpun.

Pihak Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo, menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten



Gorontalo, kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar maka pihak Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo akan memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan pemohon tidak dipungut biaya tambahan.

Segi keakuratan informasi yang diberikan aparat kepada pemohon pada umumnya sudah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, meskipun seringkali terjadi *miss communication* antara petugas dan pemohon. Dalam hal keakuratan informasi yang diberikan aparat kepada pemohon seringkali di salah artikan. Dikarenakan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai produk layanan seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memuaskan belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Hal inilah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik sebagaimana menurut Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, 2 (dua) diantaranya adalah : (1) tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat; (2) pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.

### **3. Responsiveness atau responsivitas**

Indikator ini berkaitan dengan kesiapan aparat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/penerima layanan dengan cepat dan tanggap,

meliputi kesiapan dalam melayani pemohon/penerima layanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan perijinan dan penanganan keluhan pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Hasil penelitian menunjukkan adanya ketimpangan antara petugas di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo yang mampu bekerja secara cepat tetapi mempunyai kebiasaan bila tidak ada pemohon yang datang mereka santai-santai sambil ngobrol atau bahkan *game* di komputer. Ketimpangan yang terjadi, sebagai atasan masih mentolelir bawahannya asalkan tugas pokoknya sebagai pelayanan masyarakat tidak terabaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan. Hal ini sudah jelas dalam persyaratan administrasi semuanya telah tercantum. Namun sering kali pemohon tidak membaca lagi syarat-syarat yang diminta, dan ini berpengaruh pada cepat tidaknya untuk permohonan tersebut untuk diproses.

Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar. Masalah ketidaklengkapan persyaratan/dokumen yang harus dilengkapi oleh pengguna



jasa seringkali membuat aparat menolak memberikan pelayanan. Pengguna jasa disarankan untuk melengkapinya terlebih dahulu. Di sini yang menjadi persoalan adalah ketika lokasi tempat tinggal seorang pengguna jasa jauh dan instansi tersebut dan masalah kesibukan pengguna jasa membuat penyelesaian urusan menjadi lebih lama

Hal tersebut diakui oleh aparat sebagai penyebab utama kelambatan, tetapi jarang sekali aparat yang mempunyai inisiatif untuk tetap memproses berkas-berkas urusan tersebut dan kekurangan persyaratan dilengkapi kemudian. Bagi aparat, apabila tetap diproses, akan menyulitkan kerja mereka sendiri.

Hal lain juga menunjukkan bahwa responsivitas aparat di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo cukup baik yang bertanda bahwa aparat memiliki orientasi pada pelayanan, meskipun dalam menjalankan tugasnya aparat masih bersifat prosedural dan kurang kreatif.

Orientasi pada pelayanan bahwa sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan. Idealisnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya

aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai. Aparat birokrasi yang ideal adalah aparat birokrasi yang tidak dibebani oleh tugas-tugas kantor lain di luar tugas pelayanan kepada masyarakat.

#### **4. Assurance atau kepastian**

Indikator yang keempat pada penelitian ini adalah *Assurances*, atau kepastian berkaitan dengan kemampuan aparat atas pengetahuan terhadap produk layanan. Masalah kemampuan aparat atas pengetahuan terhadap produk layanan, terlihat tidak menjadi kendala dan kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pemohon terhadap layanan perijinan cukup baik.

Keterbatasan jumlah aparat di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo tidak mengurangi komitmen akan pelayanan yang memuaskan, dengan menerapkan strategi-strategi tertentu guna mengantisipasi keterbatasan tersebut.

Faktor penting yang berkaitan dengan kemampuan aparat atas pengetahuan terhadap produk layanan adalah tingkat pendidikan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo. Sebagaimana uraian sebelumnya tentang stratifikasi potensi aparat Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan aparat sudah tergolong baik.



Di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan atas pengetahuan terhadap produk layanan dan memiliki kesopanan agar tercipta kepuasan pengguna jasa yang dampaknya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna jasa menjadi harmonis.

#### 5. *Empathy* atau perlakuan pribadi

Hasil pengamatan dan wawancara ditemukan fakta bahwa sikap empati petugas seperti kasus tersebut di atas hanya terlihat apabila pemohon tidak terlalu banyak yang datang karena pada saat tersebut petugas memiliki cukup waktu untuk membantu masyarakat. Namun, apabila pada kondisi banyak pemohon yang datang meminta layanan tentunya hal itu tidak dapat dilakukan karena petugas yang melayani terbatas. Kondisi ini tentunya tidak diharapkan oleh masyarakat, mereka tetap berharap menerima pelayanan yang memuaskan. Pihak Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo, menyadari hal tersebut dan melakukan upaya pembenahan internal secara bertahap melalui usulan relokasi atau renovasi gedung dan penambahan aparat. Dengan demikian harapan masyarakat memperoleh pelayanan yang memuaskan akan terwujud.

#### Kesimpulan

Kinerja Pelayanan Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo dapat dikatakan baik karena hampir semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kinerja pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo, menunjukkan hal sebagai berikut :

- a. Dalam hal ketampakan fisik yang berkaitan dengan penampilan aparat menunjukkan nilai yang memuaskan, begitu pula fasilitas pendukung kerja seperti komputer yang berbasis internet, tersedia *pres laminating*, ruangan ber AC. Meskipun pada sisi lain yaitu ruangan yang sempit dan gedung yang kurang terawat, masih kurang diperhatikan.
- b. *Reliability* dan responsivitas aparat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen aparat untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan berorientasi pada pelayanan. Pendidikan aparat yang tinggi dan pengalaman kerja mempengaruhi hal tersebut, ditandai dengan kecakapan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam tempo yang cepat dengan tingkat akurasi pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Namun daya inisiatif dan kreativitas masih kurang, terlalu prosedural.
- c. Aparat di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten



Gorontalo memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan informasi tentang layanan yang diberikan, hal ini dipengaruhi faktor pendidikan yang tinggi dan aparat sudah berpengalaman dibidangnya.

- d. Aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo dinilai memiliki tingkat empati yang cukup.

### Saran

1. Salah satu indikator keberhasilan sebuah pelayanan adalah kenyamanan. Untuk memenuhi hal ini maka secara berkala, dilaksanakan upaya-upaya peningkatan sarana pendukung, baik berupa penataan gedung, lahan parkir, fasilitas kantor, dll.

2. Mengikuti arus teknologi yang cepat, maka disarankan dapat membuat semacam *situs/website* tentang profil Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Gorontalo, sebagai media penyebaran informasi agar masyarakat dapat mengakses dengan mudah sebagai wujud transparansi pelayanan.
3. Melaksanakan pengembangan sumber daya manusia dengan mengikutkan aparat pada pelatihan yang berkaitan dengan kinerja maupun studi banding ke daerah yang lebih berpengalaman dalam pelayanan perijinan, karena hal ini dapat memberikan kontribusinya kepada peningkatan kinerja organisasi.



## Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM
- Fandy Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- H.A.S.Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Kesatu, Jilid Delapan, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Joko Widodo, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Lexi J.Moleong, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- ....., 2006, *Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik*, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Soetopo dan Adi Suryanto, 2006, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Cetakan Kedua, Jakarta.
- Brosur, Majalah Ilmiah dan Makalah Seminar Serta Penelitian Ilmiah Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo Tahun 2010 Brosur Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo.



## Biodata Penulis

- Fenty Puluhulawa** : Pendidikan: Sarjana Hukum Universitas Muslim Indonesia Makasar. Magister Hukum Universitas Hasanudin Makasar. Kandidat Doktor Hukum di Universitas Hasanudin Makasar. Dosen Pidana / Hak Asasi Manusia Universitas Negeri Gorontalo. Jabatan terakhir Anggota Senat Universitas Negeri Gorontalo tahun 2007 Dan Mantan Kepala HUMAS Universitas Negeri Gorontalo. Pakar Hukum di Bidang Hukum Pidana Dan HAM Universitas Negeri Gorontalo.
- Ibrahim Ahmad** : Pendidikan: Sarjana Hukum Universitas Muslim Indonesia Makasar. Magister Hukum Universitas Muslim Indonesia Makasar. Dosen Hukum Fakultas Hukum Universitas Gorontalo. Jabatan sebelumnya Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Gorontalo. Sejak Bulan Agustus 2010 ini menjadi Dekan Fakultas Hukum Universitas Gorontalo.
- Lisnawaty Badu** : Pendidikan: Sarjana Hukum Universitas Samratulangi Manado Sulawesi Utara. Magister Hukum Universitas Samratulangi Manado Sulawesi Utara. Dosen Hukum Pidana dan Hak Asasi Manusia di Universitas Negeri Gorontalo. Jabatan: Pengelola Kerjasama Ilmu Hukum Universitas Negeri Gorontalo dengan Universitas Brawijaya Malang.
- Bayu Lesmana Taruna** : Pendidikan Sarjana Hukum Islam Konsentrasi Hukum Tata Negara. Magister Hukum Konsentrasi Hukum Tata Negara Universitas Muslim Indonesia Makasar. Dosen Universitas Negeri Gorontalo. Sementara mengikuti seleksi Program Doktor di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Faried Th Musa** : Pendidikan: Sarjana Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi Manado. Magister Sosiologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Pekerjaan: Dosen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. Anggota Kagama UGM. Sekaligus sosiolog UNG.
- Dolot. A. Bakung** : Pendidikan: Sarjana Hukum Universitas Muslim Indonesia Makasar. Magister Hukum Universitas Muslim Indonesia Makasar. Dosen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
- Lusiana Tijow** : Pendidikan Sarjana Hukum Universitas Samratulangi Manado Sulawesi Utara. Magister Hukum Universitas Samratulangi Manado Sulawesi Utara. Dosen Hukum Hak Asasi Manusia di Universitas Negeri Gorontalo.
- Ismail H. Tomu** : Sarjana Hukum Universitas Muslim Indonesia Makasar. Magister Hukum Universitas Muslim Indonesia Makasar. Dosen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo
- Robby Hunawa** : Pendidikan Sarjana Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Hasanudin Makasar. Sementara mengikuti pendidikan Magister Administrasi Negara Universitas Samratulangi Manado.



Jabatan sekarang Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo.

- Sutrisno Mohamad** : Pendidikan Sarjana Ilmu Pendidikan Sejarah IKIP Negeri Gorontalo. Magister Pendidikan Sejarah Universitas Negeri Sebelas Maret (UNS) Solo. Jabatan Sekretaris Lab Jurusan Pendidikan Sejarah.
- Norma L. P. Wemben** : Pendidikan: Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Samratulangi Manado. Magister Administrasi Negara Universitas Samratulangi Manado. Jabatan terakhir sebagai Mantan Ketua Jurusan Administrasi Negara.
- Dikson Junus** : Pendidikan: Sarjana Ilmu Politik Universitas Samratulangi Manado. Magister Administrasi Public Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Pekerjaan: Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo. Jabatan Sekarang sebagai Wakil Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo. Selain itu sebagai konsultan dalam berbagai pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah.
- Alauddin** : Pendidikan Sarjana Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Manado. Magister Program Studi Administrasi Publik Universitas Negeri Manado. Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo.



## Pedoman Penulisan Jurnal

1. Tulisan dapat berupa Artikel Hasil Penelitian maupun Artikel Konseptual (*Lepas*) di bidang: Hukum. Artikel dapat ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris sepanjang 15 – 18 halaman. Artikel diketik di atas kertas kurto (*tipe huruf Times New Roman, font 2 spasi rangkap*). Artikel harus disertai dengan abstrak (*abstract*) dalam bahasa Indonesia (*abstract* bahasa Inggris) atau bahasa Inggris (abstrak bahasa Indonesia) (150 – 200 kata) dan kata kunci dalam bahasa Indonesia (3 – 5 kata).
2. Sistematika artikel hasil penelitian harus memuat: judul, nama penulis, abstrak, kata kunci, latar belakang masalah, perumusan masalah, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan, daftar pustaka.
3. Sistematika artikel konseptual (*lepas*) harus memuat judul, nama penulis, abstrak, kata kunci, pendahuluan, pembahasan (*langsung dibuat menjadi sub-sub judul sesuai dengan kebutuhan*), penutup, daftar pustaka.
4. Penulisan daftar pustaka disusun secara alfabeths dengan ketentuan sebagai berikut:
  - **Buku.** penulisan dimulai dengan nama pengarang (*dimulai dengan nama belakang pengarang dan tanpa gelar*) tahun penerbitan, judul buku (*dicetak miring*) penerbit, tempat penerbitan
  - **Makalah.** penulisan dimulai dengan nama pengarang (*dimulai dengan nama belakang pengarang tanpa gelar*), judul makalah (*diawali dan diakhiri dengan tanda petik*), nama forumnya/seminar, tempat, tanggal dan tahun.
  - **Artikel satu jurnal.** penulisan dimulai dengan nama penulis artikel (*dimulai dengan nama belakang dan tanpa gelar*), judul artikel (*dimulai dan diakhiri dengan tanda petik*), nama jurnal (*dicetak miring*), volume, nomor, bulan dan tahun.
  - **Karangan/Essai dalam suatu buku kumpulan karangan/essai.** Penulisan dimulai dengan nama pengarang (*dimulai dengan nama belakang dan tanpa gelar*) judul karangan/essai (*dimulai dan diakhiri dengan tanda petik*), nama editor (*dimulai dengan nama belakang dan tanpa gelar*), tahun penerbitan, judul buku (*dicetak miring*) penerbit, tempat penerbitan.
  - **Internet.** Penulisan dimulai dengan nama penulis (*dimulai dengan nama belakang dan tanpa gelar*), judul tulisan (*dimulai dan diakhiri dengan tanda petik*), tempat tulisan dimuat (*dicetak miring*), web site, tanggal diakses.
5. Daftar Pustaka. Hendaknya dirujuk dari edisi mutakhir dan sangat disarankan dari buku yang bisa dipertanggungjawabkan
6. Penulisan kutipan menggunakan model catatan tengah/cacatan perut (*Inside Note*).
7. Artikel dalam bentuk printout dan *flas disc* yang disertai dengan *Curriculum Vitae* (CV) dapat dikirim atau diserahkan secara langsung paling lambat satu bulan sebelum bulan penerbitan kepada:

### JURNAL HUKUM LEGALITAS

Alamat: Jetis Pasiraman JT. II No. 587 (0274) 560413 Atau  
E-Mail: [amir\\_dako@yahoo.com](mailto:amir_dako@yahoo.com) atau [maseko12@yahoo.co.id](mailto:maseko12@yahoo.co.id)  
[fence.wantu@yahoo.co.id](mailto:fence.wantu@yahoo.co.id)  
[d.katili@yahoo.co.id](mailto:d.katili@yahoo.co.id)

Tim Penyunting berhak menyeleksi dan mengedit artikel yang masuk. kepastian pemuatan atau penolakan artikel akan diberitahukan secara tertulis. Penulis yang artikelnya dimuat wajib memberi kontribusi biaya cetak yang dibayarkan pada saat menyerahkan artikel. Artikel tidak dimuat tidak akan dikembalikan, dengan konsekwensi uang yang sudah terlanjur dibayar akan dikembalikan juga.